



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas  
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação



LEONARDO KALIL DEMIAN MEINEL

BIBLIOTECÁRIO COMO EDUCADOR:  
sua auto-imagem *versus* a visão do estudante

Rio de Janeiro  
2010

LEONARDO KALIL DEMIAN MEINEL

**BIBLIOTECÁRIO COMO EDUCADOR:**  
sua auto-imagem *versus* a visão do estudante

Trabalho de conclusão de curso apresentado  
ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de  
Unidades de Informação da Universidade  
Federal do Rio de Janeiro como requisito  
parcial à obtenção do grau de Bacharel em  
Biblioteconomia.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Maria das Graças Freitas Souza Filho

Rio de Janeiro  
2010

M499b      Meinel, Leonardo Kalil Demian.

Bibliotecário como educador: sua auto-imagem *versus* a visão do estudante / Leonardo Kalil Demian Meinel; Orientadora: Maria das Graças Freitas Souza Filho. – Rio de Janeiro: Leonardo Kalil Demian Meinel, 2010. 24f.

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

1. Competência Informacional. 2. Bibliotecários. 3. Usuários de Biblioteca - Treinamentos. 4. Biblioteca - Educação. I. Souza Filho, Maria das Graças Freitas. II. Título.

CDD:023.13

LEONARDO KALIL DEMIAN MEINEL

BIBLIOTECÁRIO COMO EDUCADOR:  
sua auto-imagem *versus* a visão do estudante

Trabalho de conclusão de curso apresentado  
ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de  
Unidades de Informação da Universidade  
Federal do Rio de Janeiro como requisito  
parcial à obtenção do grau de Bacharel em  
Biblioteconomia.

Aprovado em:

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Maria das Graças Freitas Souza Filho – UFRJ  
Mestre em Ciência da Informação  
**Orientadora**

---

Prof. Maria de Fátima Borges Gonçalves de Miranda – UFRJ  
Mestre em Ciência da Informação  
**Professora convidada**

---

Prof. Nysia Oliveira de Sá – UFRJ  
Mestre em Memória Social e Documento  
**Professora convidada**

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus, família, amigos e professores.

À Professora Graça pela paciência e boa vontade.

## RESUMO

MEINEL, Leonardo Kalil Demian. **Bibliotecário como educador:** sua auto-imagem *versus* a visão do estudante. 24f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação) – Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

Com o desenvolvimento da indústria e as constantes inovações tecnológicas, a informação ganha uma importância nunca antes vista na história. Um número cada vez maior de informação está sendo produzido todos os dias nos meios eletrônicos. Abordaremos sobre como lidar com esses caos informacional, como saber o que é importante e o que devemos relevar. O bibliotecário sempre atuou como mediador da informação, por isso, nesse contexto, ele deve estar preparado para atuar frente a esses novos e tão dinâmicos suportes de informação e comunicação. É a partir dessa demanda que nasce uma tendência de aprendizado contínuo, onde os indivíduos têm de se tornar auto-suficientes na busca e avaliação da informação. Surge então uma necessidade por bibliotecários que sejam também educadores, que sejam o elo de ligação entre esse complexo universo informacional e a sociedade. Esse estudo pretende, através de uma pesquisa de campo com estudantes e bibliotecários da UFRJ, investigar se esses profissionais da informação assumiram esse papel de educador, ministrando treinamentos, orientando os usuários de suas bibliotecas e como os universitários percebem esse serviço. Para, desta forma, comparar a imagem apontada por cada grupo. Além de identificar em que estágio se encontra a competência informacional de ambos.

**Palavras-chave:** Bibliotecários. Competência informacional. Usuários de biblioteca. Aprender a aprender. Treinamento de usuários. Bibliotecas universitárias

## **SUMÁRIO**

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	08
<b>2 JUSTIFICATIVA</b>	09
<b>3 OBJETIVOS</b>	10
3.1 Objetivo geral	10
3.2 Objetivos específicos	11
<b>4 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL</b>	11
4.1 Resumo histórico	12
4.2 Conceitos e definições	12
<b>5 BIBLIOTECÁRIO COMO EDUCADOR</b>	14
5.1 Habilidades essenciais	15
5.2 Reflexos de sua atuação	15
<b>6 METODOLOGIA</b>	16
<b>7 RESULTADOS</b>	18
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	20
<b>REFERÊNCIAS</b>	24
<b>APÊNDICE A</b>	26
<b>APÊNDICE B</b>	27

## 1 INTRODUÇÃO

Acredita-se que a profissão do bibliotecário possa ser considerada uma das mais antigas, visto que sempre houve registro da informação, e, por isso, uma necessidade de organizá-lo. No entanto, hoje em dia, o campo de atuação do bibliotecário não tem ficado restrito à biblioteca. A inteligência e o pensamento, que são produtos consequentes desses registros de informação, estão condenados à cooperação, à transparência e à troca. Atividades estas que estão perfeitamente relacionadas com a atuação do bibliotecário, que é em sua essência um mediador, um comunicador, alguém que põe em contato informações com pessoas, pessoas com informações. Porém, a diversidade e o fluxo dos conhecimentos disponíveis atualmente são tais que nenhum indivíduo pode possuir a totalidade do conhecimento.

O bibliotecário, mais do que ninguém, deve estar inserido nesta nova realidade da “Era da Informação”, tendo como papel principal democratizá-la. Ou seja, ter domínios de valores relacionados à busca, acesso, avaliação, organização e difusão da informação e do conhecimento. Isto contribuiria para mudar a imagem do profissional que ainda é visto com o estereótipo de pessoa arcaica, fechada e conservadora, voltada para as técnicas biblioteconômicas: catalogação, classificação ou apenas com o armazenamento e preservação da documentação.

No entanto, já dizia Denis Grogan (1995), “se há um estereótipo, somos culpados em esculpi-lo”. Alheio a isso, para esse novo mercado, são necessárias inúmeras outras habilidades, tais como: comunicação interpessoal, facilidade de trabalhar em equipe, saber lidar com sistemas automatizados, habilidades gerenciais, entre outras. Como disseminador da informação, torna-se necessário assumir uma postura pró-ativa. Ou seja, avançando em paralelo com as novas tecnologias, nessa mudança de paradigma, ele deve ter domínio do universo informacional e seus processos (*Information Literacy - IL*).



Exige-se, portanto, cada vez mais deste profissional, atividades ligadas à necessidade crescente de informação, ao constante surgimento de novas tecnologias da informação, a ampliação das oportunidades de acesso à Internet, dentre outras transformações no campo da comunicação. Silva (2002) alertou que “se não possuímos sistemas e estratégias adequadas de acesso à informação ou estivermos despreparados para acessá-las, de que servirá tanta informação? Do que servirá a tecnologia, se a maioria das pessoas não saberá utilizá-la ou não terá acesso a elas?”.

A Comissão Internacional sobre a Educação para o século XXI, realizada pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO, estabelece os quatro pilares de um novo tipo de educação com enfoque em “aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a viver junto e aprender a ser” (DELORS, 1999). Assim, o bibliotecário precisa ir além dos saberes biblioteconômicos para garantir seu espaço e o da profissão no mercado de trabalho. É nesse contexto que nasce, não só nas instituições de ensino como também em diversos outros tipos de organização, a tendência da atuação do bibliotecário como educador, trabalhando a auto-suficiência de seus usuários na busca da informação necessária. É o aprendizado contínuo, o aprender a aprender.

## **2 JUSTIFICATIVA**

Segundo a UNESCO (DELORS, 1999), a universidade precisa dar "maior ênfase para o desenvolvimento pessoal dos estudantes, juntamente com a preparação de sua vida profissional". Para um desenvolvimento pessoal pleno (com pensamentos críticos, construtivos e reflexivos) e uma qualificação profissional adequada (com apoio para a tomada de decisão), é necessário: buscar informação disponibilizá-la, criá-la e transformá-la. Uma vez que a informação tratada, organizada e disponível nas mais diversas maneiras é capaz de gerar novos conhecimentos, além de influenciar e transformar a consciência de uma pessoa. É assim que surge a demanda atual por um bibliotecário que trabalhe também no apoio à educação do aluno. No entanto, que

atividades do bibliotecário podem ser consideradas educativas? Suas funções coincidem com as do professor ou apenas as complementam?

Até hoje, poucos são os trabalhos e/ou estudos que revelam o nível de competência informacional dos bibliotecários no Brasil. E, menos ainda, os que discorrem sobre suas características educativas. Certamente, uma contribuição que busque analisar a evolução dos profissionais e como essa atuação é percebida pelos estudantes proporcionará uma reflexão sobre o assunto.

De acordo com SILVA E CUNHA (2002) parece fundamental que a formação dos profissionais que lidam basicamente com informação e conhecimento os leve a adquirir uma consciência de sua importância.

Para entender melhor esse cenário da Biblioteconomia na educação, esta pesquisa pretende indicar se há indícios de mudanças na postura do bibliotecário para atuar como educador nas universidades e propõe-se a revelar a imagem que ele acomete. Ou seja, o trabalho consiste em avaliar, junto aos bibliotecários oriundos de bibliotecas universitárias, a importância que eles vêem em si próprios quanto ao caráter educativo dos estudantes. E, em segundo lugar, avaliar, junto aos universitários, a relevância dos serviços prestados por estes bibliotecários em seus estudos.

### **3 OBJETIVOS**

No ambiente do contexto educativo, o trabalho apresenta os objetivos a seguir.

#### **3.1 Objetivo Geral**

- Identificar a imagem que o bibliotecário tem de sua atuação profissional com a visão que o estudante universitário faz de seu desempenho.

### 3.2 Objetivos específicos

- Investigar junto aos bibliotecários a qualidade dos serviços de apoio à educação, oferecidos aos alunos universitários no âmbito da *Information Literacy*;
- Apontar a percepção dos estudantes universitários em relação a esses serviços;
- Conhecer como o bibliotecário percebe seu papel na educação dos alunos;
- Avaliar, junto aos alunos, os serviços já existentes nas bibliotecas e identificar quais eles gostariam de receber dos bibliotecários para auxiliá-los em seus estudos.

A partir da coleta e análise dos dados mencionados ficará viável relacionar a *Information Literacy* com o perfil dos bibliotecários e estudantes entrevistados.

## 4 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

A expressão *Information Literacy* (IL) ainda não possui uma tradução e/ou significado definido. Há diferentes formas de chamá-la: Alfabetização em informação, Letramento informacional, Literacia da informação, Competência em informação ou Competência informacional. Apesar de na Biblioteconomia não haver uma unanimidade a esse respeito, e no Brasil as discussões ainda não terem avançado muito, será utilizado aqui o termo na forma em que ele é mais abrangente, além de ser aceito e valorizado tanto na área educacional quanto no círculo profissional. Esse termo é o de competência informacional ou competência em informação, que também serão aceitos como sinônimos.

Nesta seção, serão então abordados o histórico e conceitos relativos à competência em informação e porque ela é importante no aprendizado do aluno.

#### 4.1 Resumo histórico

A expressão *Information Literacy* apareceu pela primeira vez nos Estados Unidos da América (EUA), em 1974. No entanto, é a partir da década de 80, quando ocorre o surgimento de novas tecnologias da informação, que o bibliotecário começa a perceber melhor a relação estreita entre a educação, a biblioteca e o *Information Literacy*. Percebe-se então, que o termo competência informacional nunca foi restrito somente ao fato de se desenvolverem habilidades para localizar um material na biblioteca. Sempre foi muito mais do que isso: ela se refere a todo esse novo ambiente rico em informação, seja físico ou informatizado. E mais, não se restringe apenas ao seu uso relacionado com os estudos, mas abrange um aprendizado ao longo da vida. Essa tendência passa a ganhar mais força nos anos 90, época em que cresceram consideravelmente programas voltados para IL desenvolvidos entre bibliotecários e docentes.

#### 4.2 Conceitos e definições

Uma definição abrangente do termo, não específico ao seu uso educacional, é a de Miranda (2004): “pode-se definir a competência informacional como o conjunto das competências profissionais, organizacionais e competências-chave que possam estar ligadas ao perfil de um profissional da informação ou de uma atividade baseada intensivamente em informação. Essa competência pode ser expressa pela *expertise* em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais”.

Ao entrar no contexto da educação, percebe-se que as pessoas devem saber como definir suas necessidades informacionais, ou seja, como buscar e acessar a informação, como avaliá-la, organizá-la e transformá-la numa gama de conhecimentos e/ou habilidades. De acordo com a *American Library Association - Presential Committee on Information Literacy* de 1989 (apud DUDZIAK, 2003):

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar,

avaliar e usar efetivamente a informação (...). Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela.

Numa tentativa de fazer a interdisciplinaridade da Biblioteconomia com os conceitos pedagógicos, Kuhlthau (1987 apud MATA, 2009) já dizia que “deveria haver uma integração da competência informacional ao currículo, de modo que este estivesse em harmonia com o universo informacional dos aprendizes e enfatizasse uma formação voltada para a investigação e o amplo acesso aos recursos informacionais através das tecnologias de informação”.

Dentre tantas opiniões, uma que se destaca por relacionar diretamente a competência informacional com a educação é a seguinte:

Frente à realidade atual, saber lidar com a informação e seu vasto universo, de modo a aprender continuamente, é essencial. Preparar o ser humano para que se aproprie deste universo é papel das instituições educacionais, principalmente das bibliotecas e seus agentes. (DUDZIAK, 2003)

Pensando na universidade como instituição de qualificação profissional ao aluno e que, além de lhe preparar para o acirrado mercado de trabalho atual, também seja engajado em projetos de responsabilidade social, ser competente em informação passa a ser visto como um instrumento de diferenciação. Mata (2009, p. 26) já pensava no termo competência informacional como um meio de desenvolver habilidades referentes ao manuseio da informação, tais como a de localizar e utilizar a informação em função de uma tomada de decisão ou resolução de problemas de cunho social.

Sendo assim, podemos definir como pessoas competentes em informação aquelas que estão familiarizadas com as várias mídias de informação: jornais, revistas, televisão, trabalhos acadêmicos e científicos, nos suportes físicos e eletrônicos (por meio da internet). Sabem ainda como o mundo da informação é estruturado e como acessar suas redes formais e informais. E, pra finalizar, conhecem as estruturas de comunicação social e educacional, o que lhes permitem assumir uma atitude pró-ativa de aprendizado e mudança.

## 5 BIBLIOTECÁRIO COMO EDUCADOR

Há diversas opiniões e conceitos sobre a atuação do bibliotecário na educação. No presente trabalho nos restringiremos a abordar as definições relativas ao *Information Literacy*. Antes, porém, vale destacar a citação de Lourenço Filho (apud CORRÊA, 2002) “Ensino e biblioteca são instrumentos complementares [...], ensino e biblioteca não se excluem, completam-se”.

Como afirma Lau (2007) o desenvolvimento da competência em informação deve ter um lugar durante toda a vida dos cidadãos e, especialmente, em seu período de educação, momento em que os bibliotecários, como parte da comunidade de aprendizagem e como especialistas na gestão da informação, devem ou deveriam assumir o papel principal no ensino das habilidades em informação. Nesse novo contexto, o bibliotecário deixa de ser o intermediário, mediador e passa a ser o sujeito e agente educacional. As bibliotecas universitárias e os bibliotecários passam a ser os responsáveis pela criação de programas de competência informacional para seus estudantes, devendo torná-los capacitados para o manejo do universo informacional.

A Ciência da Informação tem uma interface interdisciplinar com a Educação. Ambas possuem objetivos em comum em relação à aprendizagem dos estudantes, a Educação focada em um processo complexo de ensino-aprendizagem e a Ciência da Informação/Biblioteconomia na aprendizagem do universo informacional (MATA, 2009, p. 19).

As bibliotecas universitárias possuem um papel fundamental na formação do estudante para a competência no uso da informação, pois, notadamente, o universo do conhecimento e dos processos de pesquisa passa, necessariamente, pelo mundo da informação. Torna-se impossível desassociar a Biblioteconomia do processo educacional.

Seguindo essa linha, Cavalcante (2006) diz que:

Para o desenvolvimento de habilidades de pesquisa e competência informacional, o apoio docente é fundamental. Por conseguinte, além do uso adequado das fontes de informação, os responsáveis por cursos e disciplinas devem repartir com as bibliotecas universitárias as responsabilidades concernentes ao processo investigativo e métodos de pesquisa, pois competência informacional não se restringe à formação documentária.

### 5.1 Habilidades essenciais

De acordo com CARVALHO (2008, p. 15 apud MATA, 2009, p. 79), “[...] os estudiosos contemporâneos da área de Ciência da Informação têm uma oportunidade ímpar de exaltar a importância de sua área de estudo, com possibilidades de contribuição tanto prática, quanto de pesquisas para a produção de conhecimento”. Além das atividades inerentes a quase todas as profissões, como: o trabalho em equipe, a gestão da informação, a compreensão sistêmica, a resolução de problemas e a organização do trabalho, o bibliotecário precisa agora também de didática. Além disso, esperam-se desse profissional habilidades específicas relacionadas ao uso das fontes de informação disponíveis em todos os formatos e meios, sejam eles em papel ou eletrônico, e que esteja preparado para a seleção, aquisição, tratamento e disseminação da informação, recuperando-a quando necessário.

Com estas habilidades o bibliotecário pode auxiliar na organização da massa informacional e capacitar pessoas para o uso crítico e ético da informação, contribuindo assim para o desenvolvimento da sociedade.

### 5.2 Reflexos de sua atuação

O produto final deste processo relacionado ao universo informacional não será só o de tornar os estudantes independentes quanto ao processo de busca e uso da informação, para que, assim, possa influenciá-lo no seu desempenho em sala de aula e no desenvolvimento de trabalhos e/ou pesquisas. Mas, como comenta Miranda (2004, p. 119), também será um passo importante para a formação da cultura informacional na sociedade e, eventualmente, da inteligência coletiva.

É evidente que o sucesso no uso da informação também se reflete no desenvolvimento de um espírito crítico e no despertar do potencial do educando, permitindo o processo de educação continuada bem como a autonomia investigativa em seu domínio de pesquisa, aumentando a capacidade de usar fontes de informação, avaliar e gerar resultados de pesquisa. A competência informacional é algo trabalhado continuamente, observando, interpretando, compartilhando, questionando, elaborando críticas, hipóteses e explicações. (CAVALCANTE, 2006)

Deixando um pouco de lado a visão pura e simplesmente acadêmica e partindo para o âmbito corporativo, Mata (2009, p. 75) diz que “exige-se dos indivíduos, na sociedade atual, que trabalhem ativamente com a informação, que adquiram novos conhecimentos e contribuam para o desenvolvimento das organizações”. Um dos desafios da educação superior é gerar no estudante conhecimento suficiente para o uso eficaz da informação coletivamente e, como consequência, no desenvolvimento profissional.

Podemos dizer então que bibliotecário-educador, através da competência informacional, poderá contribuir consideravelmente para uma sociedade mais evoluída, pois permite gerar nessas pessoas hábitos e características como: aprendizado independente, se manterem bem informadas, terem visão crítica, pensarem por si mesmas, serem flexíveis, terem sempre mente aberta, entre outras.

## **6 METODOLOGIA**

A fim de se obter resultados significativos de um espaço amostral muito superior, foi desenvolvida uma pesquisa de campo na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), uma das principais do país, com seus respectivos estudantes de graduação e bibliotecários.

Primeiramente, foram enviados questionários a mais de 20 (vinte) bibliotecas da universidade consideradas fundamentais na apuração dos resultados pretendidos, para que um bibliotecário da mesma respondesse questões relativas aos serviços prestados aos alunos. Este questionário foi de caráter quali-quantitativo, pois tiveram seis questões fechadas de múltipla-escolha (embora duas das questões permitissem mais de uma resposta) de modo a padronizar as respostas, facilitando a visualização de tendências de



comportamento e pensamento. Os contatos foram inicialmente feitos por e-mail, mas, não atingindo um número desejável de retorno, foram feitas algumas visitas a bibliotecas para que os questionários fossem aplicados pessoalmente. Chegou-se ao total de 12 (doze) bibliotecas analisadas, consideradas significativas para uma amostra real das bibliotecas da UFRJ, foram elas:

- Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH);
- Biblioteca do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE);
- Biblioteca do Centro de Ciências da Saúde (CCS);
- Biblioteca do Centro de Tecnologia (CT) ;
- Biblioteca do Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza (CCMN);
- Biblioteca do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional (IPPUR);
- Biblioteca do Instituto de Química (IQ);
- Biblioteca do Instituto de Física (IF);
- Biblioteca da Escola de Química (EQ);
- Biblioteca da Faculdade de Letras (FL);
- Biblioteca do Hospital Universitário (HU);
- Biblioteca do Instituto de Estudo em Saúde Coletiva (IESC).

E, em segundo lugar, foram aplicados questionários com um público aleatório de estudantes (de modo a manter a pesquisa imparcial) de diferentes cursos de graduação nos campi da Praia Vermelha e do Fundão, com a intenção de relatar que visão eles têm do bibliotecário e da Biblioteconomia no seu processo de aprendizagem. Este questionário contemplou 7 (sete) questões fechadas (múltipla-escolha) e 1 (uma) aberta (discursiva). Com a escolha deste tipo de questões, a intenção foi a mesma do questionário destinado aos bibliotecários, com exceção da última pergunta ser discursiva para que os alunos pudessem opinar livremente sobre que tipo de serviços gostariam que a biblioteca e/ou bibliotecários oferecessem para auxiliar seus estudos. Todas foram aplicadas de modo presencial e atingiram um número de 38 (trinta e oito) questionários respondidos. Os alunos que representaram os estudantes da UFRJ foram dos seguintes cursos:

- Letras;
- Fisioterapia;
- Educação Física;
- Medicina;
- Engenharia Química;
- Engenharia Civil;
- Engenharia Elétrica;
- Física;
- Administração;
- Geologia;
- Ciências Contábeis;
- Psicologia;
- História.

Optou-se por não aplicar os questionários aos alunos de Biblioteconomia, evitando, assim, que o resultado fosse tendencioso.

## **7 RESULTADOS**

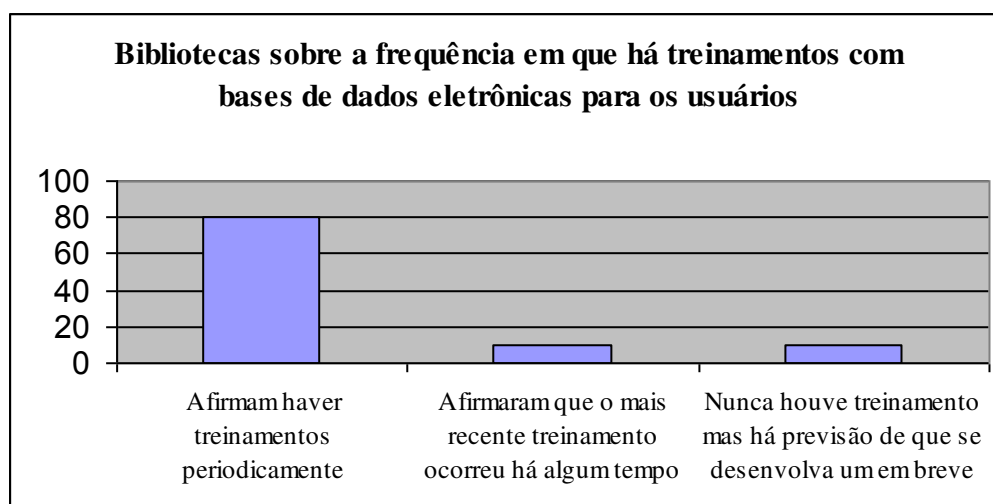
Aqui são apuradas as respostas obtidas a partir da aplicação dos questionários, para uma avaliação estatística dos resultados.

Em primeiro lugar, todas as bibliotecas afirmaram haver alguma forma de divulgação das bases de dados disponíveis em meio eletrônico para os usuários da biblioteca. Considerando que foi permitida mais de uma resposta, 80% das bibliotecas citam divulgar por meio de folhetos/cartazes/folders, 40% citaram haver divulgação de forma oral pelos funcionários da biblioteca, somente 20% utilizam os e-mails dos usuários, 10% afirmam haver divulgação através de uma palestra inaugural para alunos novos, apenas 10% utilizam o Twitter e 10% o site da biblioteca. No entanto, apenas 71% dos alunos já utilizaram a biblioteca para pesquisas em meio eletrônico.

Sobre a ajuda oferecida nessas pesquisas, 60% dos bibliotecários afirmam possuir postura pró-ativa de auxílio aos usuários, enquanto 40% se manifestam apenas se solicitados. Porém, entre os alunos, apenas 33,33% disseram que os bibliotecários lhe oferecem ajuda por iniciativa própria. Mas, independente de a ajuda ser voluntária ou solicitada, todos os alunos que já tiveram auxílio de um bibliotecário consideraram o serviço prestado como bom ou excelente.

Tratando-se de treinamento de usuários, para uma melhor utilização das bases de dados eletrônicas, 80% das bibliotecas afirmam realizá-los periodicamente (ver Figura 1).

Figura 1



No entanto, 92% dos alunos afirmam nunca sequer terem tomado conhecimento de algum treinamento de bases de dados oferecidos pelas bibliotecas da UFRJ (ver Figura 2). Outros 5% ficaram sabendo, mas não participaram e apenas 3% participaram de algum treinamento. Entretanto, dentre os que participaram, todos afirmaram que o treinamento melhorou sua qualidade nas pesquisas em bases de dados eletrônicas.

Figura 2



A questão abordada sobre como os bibliotecários consideram os serviços que prestam na educação dos estudantes, renderam os seguintes números: apenas 20% afirmam ser indispensáveis, 40% acham bom o nível de auxílio fornecido, 10% regular e 30% assumem que precisam melhorar. Ao passo que 42% dos alunos consideram esses serviços como indispensáveis e 37% percebem como muito bom ou bom. Apenas 8% gostariam que o serviço fosse melhor e 13% não reparam relevância em sua educação nos serviços prestados pelos bibliotecários. Apesar disso, sobre os tipos de serviço que eles gostariam que fossem melhor oferecidos, 40% dos usuários citaram itens que se relacionam diretamente com a atuação do bibliotecário no âmbito do *Information Literacy*. Como por exemplo: serviços por e-mail, divulgação/auxílio de/em bases de dados eletrônicas, ajuda em pesquisas, oficinas de apoio, entre outras.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Serão analisados aqui, passo a passo, os resultados estatísticos obtidos através da pesquisa e uma reflexão do que eles podem de fato significar.

Em tempos de constante crescente no acesso à Internet e do aumento vertiginoso de uso das redes sociais (Orkut, Facebook, Twitter), a forma como as bibliotecas lidam com os meios de divulgação de seus serviços, principalmente os eletrônicos, necessitam ser

mais trabalhados. Não é difícil imaginar o quanto maior seria o apelo se os serviços fossem divulgados por estes meios de comunicação.

Apenas pouco mais da metade dos bibliotecários dizem possuir uma postura pró-ativa de auxílio ao usuário nas pesquisas em meio eletrônico, quando na verdade o ideal seria que esse número fosse de 100%. E mais, só um terço dos alunos confirma isso. Ainda assim, qualquer ajuda feita por um bibliotecário foi avaliada como boa ou excelente. Isto pode significar várias coisas. Primeiro, que os bibliotecários estão aptos a colaborar com os alunos e detêm o conhecimento necessário para dar o suporte ao usuário. Talvez o que falte seja mudar um pouco a forma de agir, se mostrar mais presente. Estar preparado para ajudar não significa que de fato se está ajudando.

Por outro lado, pode ser que o usuário não tenha a ideia correta do que o bibliotecário pode representar para ele. Como, durante muito tempo, o bibliotecário ficou marcado como aquele profissional fechado e conservador, hoje qualquer tipo de ajuda se mostra relevante. O estudante não tem a real noção do quanto pode ser útil a participação do bibliotecário na sua educação. Todo serviço oferecido pelo bibliotecário se mostra como um algo a mais, como se estivesse prestando um favor ao usuário, quando, na verdade, esta é sua real função. Oferecer ajuda; facilitar a pesquisa, o acesso e disseminação da informação; sugerir fontes de pesquisa e bibliografias; fazer com que o usuário compreenda e faça melhor uso da informação em qualquer tipo de suporte; são obrigações do bibliotecário afim de tornar cada dia mais os usuários independentes nos processos de busca e avaliação da informação.

Para isso ocorrer, deve haver constante treinamento com os usuários. Eles devem receber orientações do bibliotecário de como melhor utilizar as bases de dados eletrônicas. E esse é o ponto em que há maior discrepância entre o que diz o bibliotecário e o aluno: 80% das bibliotecas afirmam que periodicamente acontecem treinamentos com os usuários, no entanto, mais de 90% dos usuários nunca sequer ficou sabendo de nenhum deles. Voltamos à discussão inicial deste tópico: de que adianta ter os serviços, se não os divulga? Às vezes o aluno não faz uma pesquisa em bases de

dados eletrônicas simplesmente por que não sabe utilizá-las. Ou pior, por que às vezes nem sabe que elas existem.

A biblioteca precisa criar um ambiente mais acolhedor ao aluno e usuário em geral. Precisa mostrar-lhe os serviços oferecidos e como eles podem utilizá-los. O usuário tem que se sentir seguro de que o bibliotecário está ali para tentar solucionar suas eventuais dúvidas em pesquisa. Dos apenas 3% que já participaram de algum treinamento, todos se mostraram satisfeitos com o que aprenderam. Ou seja, é importante uma participação efetiva, um envolvimento com as necessidades de seus usuários. Uma biblioteca pode se considerar moderna e atualizada por deter serviços online, acervo digital etc. Mas o que faz isso realmente ser um diferencial é o usuário ser capaz de utilizá-la.

Quase metade dos bibliotecários entrevistados considera que os serviços prestados precisam melhorar. Porém, mesmo que apenas um terço dos alunos perceba uma postura pró-ativa do bibliotecário em seus estudos e mesmo que mais de 90% nunca tenha ouvido falar de treinamento de bases de dados eletrônicas oferecido pelas bibliotecas, quase 80% dos alunos avaliaram positivamente os serviços que lhes são prestados e consideram o bibliotecário essencial nos seus estudos. Ou seja, os próprios profissionais da informação sabem que podem evoluir, mas os alunos se dão por satisfeitos.

É preciso mudar a mentalidade e visão que se tem do bibliotecário. Deve-se haver um tom mais crítico de cobrança por sua atuação. Mas para isso existir, o público precisa saber do que este profissional é capaz. Os estudantes ainda os percebem como pessoas que estão ali para cuidar do acervo e lhes fornecer uma estrutura mínima de estudo. Dentre os serviços que eles gostariam que a biblioteca e/ou o bibliotecário fizessem por seus estudos, quase todos foram relacionados a estes dois pontos. Eles têm de saber que os profissionais de Biblioteconomia são capazes de muito mais. E isso só vai acontecer quando os próprios bibliotecários tomarem consciência deste fato. É preciso sair do mundo cômodo atrás das estantes e invadir o mundo informacional que está explodindo

em todos os meios de comunicação. É necessário, imperativo, estarmos à frente das situações. Como próprio Lau (2007) diz, precisamos participar ativamente dos processos de aprendizagem dos alunos, assumirmos nosso novo papel como facilitadores de instrução e conhecimentos. Deixar de ser meros coadjuvantes e passar a protagonistas dos acontecimentos. Não se pode contentar com a posição ocupada atualmente, é necessário ocupar a posição que a Biblioteconomia permite e merece que seja ocupada.

## REFERÊNCIAS

CAVALCANTE, Lídia Eugenia. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 47-62, dez. 2006. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/viewFile/17/5>>. Acesso em: 27 jun. 2010.

CÔRREA, Elisa Cristina Delfini *et al.* Bibliotecário escolar: um educador? **Revista ACB**, Santa Catarina, v.7, n.1. 2002. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000882/01/Rev%5B1%5D.AC-2005-77.pdf>>. Acesso em: 07 jul. 2010.

CUENCA, Ângela Maria Belloni. **O usuário final da busca informatizada**: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. Brasília, v. 28, n. 3, p. 293-301, set/dez, 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a7.pdf>>. Acesso em: 01 nov. 2010.

DELORS, Jacques (Coord.). Os quatro pilares da educação. In: **Educação um tesouro a descobrir**. UNESCO, MEC. São Paulo: Cortez, 1999. p. 89-102. Disponível em: <[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ifSRsmJkp4MJ:professor.ucg.br/siteDocente/admin/arquivosUpload/4760/material/Os%2520Quatro%2520Pilares%2520da%2520Educa%C3%A7%C3%A3o.doc+DELORS,+Jacques+\(coord.\).+Educa%C3%A7%C3%A3o:+um+tesouro+a+descobrir.+S%C3%A3o+Paulo:+Cortez,+1999.&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ifSRsmJkp4MJ:professor.ucg.br/siteDocente/admin/arquivosUpload/4760/material/Os%2520Quatro%2520Pilares%2520da%2520Educa%C3%A7%C3%A3o.doc+DELORS,+Jacques+(coord.).+Educa%C3%A7%C3%A3o:+um+tesouro+a+descobrir.+S%C3%A3o+Paulo:+Cortez,+1999.&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br)>. Acesso em: 01 jul. 2010.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, abr. 2003. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652003000100003&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100003&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 15 jul. 2010.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 196p. 1995.

LAU, J. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. Veracruz: Universidade Veracruzana, 2007. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.doc>>. Acesso em: 17 nov. 2010.



MATA, Marta Leandro da. **A competência informacional de graduandos de Biblioteconomia da região sudeste: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação**, 2009. 162f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009. Disponível em: <[http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/mata\\_ml\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/mata_ml_me_mar.pdf)>. Acesso em: 25 jun. 2010.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2010.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set. 2002. Disponível em < <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-196520020003000008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-196520020003000008&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em : 15 Nov. 2010.

## APÊNDICE A

### **Questionário para os bibliotecários:**

Nome:

Biblioteca:

1. Há na biblioteca computadores disponíveis para consulta e/ou pesquisa em meio eletrônico para os usuários?

☐ SIM ☐ NÃO

2. Há divulgação das bases de dados disponíveis em meio eletrônico para os usuários da biblioteca?

☐ SIM ☐ NÃO

3. Caso positivo, como é realizada?

**Esta pergunta permite mais de uma resposta.**

- ☐ Através de cartazes/folders/folhetos  
☐ De forma oral pelos funcionários da biblioteca  
☐ Através dos e-mails dos usuários  
☐ Outros: \_\_\_\_\_

4. Como os bibliotecários desta biblioteca auxiliam os usuários nas pesquisas em meio eletrônico?

**Esta pergunta permite mais de uma resposta.**

- ☐ Ficando a disposição para dúvidas e/ou esclarecimentos, atendendo o usuário caso seja solicitado  
☐ Postura pró-ativa de auxílio na pesquisa( ☐ Sugestão de bases de dados  
☐ Não interferimos na pesquisa do usuário  
☐ Outros: \_\_\_\_\_

5. Já houve treinamento com os usuários para melhor utilizar as bases de dados eletrônicas?

- ☐ Sim, há algum tempo  
☐ Sim, periodicamente acontecem treinamentos  
☐ Não, mas há projeto para que se desenvolva um brevemente  
☐ Não e não há previsão para realização

6. Como você considera o nível de apoio a educação prestado aos seus usuários pelos serviços desta biblioteca?

- ☐ Indispensável  
☐ Bom  
☐ Regular  
☐ Precisa melhorar  
☐ Deixa a desejar  
☐ Não temos o papel de educadores

## APÊNDICE B

### Questionários para os alunos:

Nome:

Curso:

1. Você realiza ou já realizou alguma pesquisa em bases de dados eletrônicas em bibliotecas da UFRJ?  
☐ SIM   ☐ NÃO
2. Se sim, houve auxílio por parte do bibliotecário?  
☐ Sim, eu solicitei ajuda  
☐ Sim, ele me ajudou por iniciativa própria  
☐ Não, eu recusei ajuda  
☐ Não, ninguém se propôs a me ajudar
3. Se sim, que tipo de ajuda o bibliotecário prestou?  
**Esta pergunta permite mais de uma resposta.**  
☐ Me ajudou a melhor utilizar a base de dados  
☐ Me sugeriu outras fontes de pesquisa  
☐ Outros: \_\_\_\_\_
4. Como você avaliou a auxílio do bibliotecário?  
☐ Excelente   ☐ Bom   ☐ Regular   ☐ Fraco   ☐ Deixou a desejar
5. Já tomou conhecimento de algum treinamento oferecido por alguma biblioteca da UFRJ afim de melhor utilizar as bases de dados online disponíveis?  
☐ Sim, mas não participei  
☐ Sim, e participei  
☐ Nunca tomei conhecimento de nenhum treinamento de usuário oferecido por bibliotecas da UFRJ.
6. Se já participou, como você avalia o treinamento?  
☐ Excelente, estou auto-suficiente em pesquisas nas bases de dados eletrônicas daquela biblioteca e em outras  
☐ Bom, melhorou minhas pesquisas naquelas bases de dados eletrônicas e em outras  
☐ Regular, não alterou muito meus conhecimentos sobre bases de dados eletrônicas  
☐ Ruim, não adiantou de nada
7. Como você considera o serviço dos bibliotecários nos seus estudos?  
☐ Indispensável  
☐ Muito bom  
☐ Bom

- ( ) Regular, gostaria que fosse melhor
- ( ) Não considero relevante

8. Que tipos de serviços você gostaria que a biblioteca e/ou os bibliotecários oferecessem para auxiliar seus estudos?

---

---

---